C=RU, OU=Директор, O=ГБОУ ООШ с.Гвардейцы, CN=Кочеткова Е.Ю., E=gvardeici65@mail.ru
я подтверждаю этот документ
2026.11.10 23:41:04+03'00'

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области основная общеобразовательная школа имени дважды Героя Советского Союза А.А.Губарева с. Гвардейцы муниципального района Борский Самарской области ГБОУ ООШ с. Гвардейцы

Принято
на заседании педагогического совета протокол №3 от 28.08.2026 г.

Утверждаю
Директор
_____Е.Ю.Кочеткова
Приказ от 01.09.2026 г.
№ 33/14 - ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

Согласовано на заседании совета родителей протокол №1 от 29.08.2026 г.

Согласовано на заседании совета обучающихся протокол №1 от 29.08.2026 г.

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее – Положение, мониторинг) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 28, 95, 95.2);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказом Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности»;
- Уставом ГБОУ ООШ с. Гвардейцы;
- Локальными актами, регламентирующими внутреннюю систему оценки качества образования (ВСОКО).

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок организации и проведения мониторинга удовлетворенности потребителей (обучающихся, родителей (законных представителей), иных заинтересованных лиц) качеством предоставляемых образовательных услуг.

1.3. Основной целью мониторинга является получение объективной и достоверной информации о степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг для принятия обоснованных управленческих решений, направленных на повышение качества образования и улучшение условий осуществления образовательной деятельности.

1.4. Под **потребителями образовательных услуг** в рамках настоящего Положения понимаются:

- **Обучающиеся** (с учетом возрастных особенностей: со 2-го по 4-й класс – в упрощенной форме или через родителей; с 5-го по 11-й класс – в полном объеме);
- **Родители (законные представители)** обучающихся всех уровней образования;
- **Социальные заказчики и партнеры** (по запросу – представители вузов, работодатели для учреждений СПО, иные организации).

1.5. Мониторинг является составной частью Внутренней системы оценки качества образования (ВСОКО) и проводится на регулярной основе.

II. Задачи мониторинга

2.1. Основными задачами мониторинга являются:

- выявление степени удовлетворенности потребителей качеством преподавания учебных предметов;
- оценка удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности (материально-техническая база, безопасность, комфортность, санитарно-гигиеническое состояние);

- анализ удовлетворенности организацией воспитательной работы и внеурочной деятельности;
- изучение мнения о качестве взаимодействия с педагогическим составом и администрацией;
- оценка доступности образовательной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии);
- выявление проблемных зон и факторов, снижающих удовлетворенность;
- формирование аналитических материалов для разработки программы развития, плана мероприятий по улучшению качества услуг.

III. Организация и порядок проведения мониторинга

3.1. Мониторинг проводится **не реже одного раза в учебный год**. Допускается проведение промежуточных (оперативных) опросов по отдельным направлениям (например, качество питания, организация летнего отдыха).

3.2. Сроки проведения мониторинга:

- основной этап: **февраль – март** (для учета результатов при планировании на следующий учебный год);
- дополнительный этап (для выпускников): **май** (оценка качества подготовки к ГИА, удовлетворенность профориентацией).

3.3. Для проведения мониторинга приказом директора назначается ответственное лицо (координатор) – как правило, заместитель директора по УВР (ВР).

3.4. Для сбора информации используются следующие **методы**:

- **Анкетирование (опрос)** – основной метод (бумажные или электронные анкеты, формы Яндекс, МАХ, Сферум).
- **Интервьюирование** (для углубленного изучения мнения).
- **Анализ обращений и жалоб** (книга жалоб и предложений, обращения на сайт).
  Фокус-группы (по отдельным проблемным темам).

3.5. Вопросы анкет должны быть:

- корректными, понятными респондентам;
- ориентированными на получение информации по ключевым направлениям (качество преподавания, условия, воспитание, безопасность, питание, информирование);
- предусматривать шкалу оценки (например, от 1 до 5) или варианты ответов «да/нет/затрудняюсь ответить»;
- предусматривать возможность оставить комментарий или предложение.

3.6. Обеспечение анонимности и конфиденциальности:

- анкетирование проводится на добровольной основе и анонимно;

- не допускается идентификация респондента (если иное не требуется для специальных исследований);
- обработка персональных данных осуществляется в соответствии с требованиями ФЗ № 152.

3.7. Охват респондентов должен составлять **не менее 25–30%** от общего числа обучающихся и родителей.

IV. Содержание мониторинга (направления оценки)

Мониторинг удовлетворенности проводится по следующим основным **направлениям**:

4.1. **Качество образовательного процесса:**

- удовлетворенность уровнем преподавания предметов;
- объективность оценивания знаний;
- доступность объяснения учебного материала; удовлетворенность результатами обучения.

4.2. **Условия осуществления образовательной деятельности:**

- материально-техническое оснащение (учебные кабинеты, оборудование, спортивный зал);
- санитарно-гигиеническое состояние (чистота, освещение, температурный режим);
- организация питания (качество, разнообразие, режим работы столовой);
- безопасность (охрана, пропускной режим, антитеррористическая защищенность).

4.3. **Организация воспитательной работы и внеурочной деятельности:**

- удовлетворенность мероприятиями, праздниками, экскурсиями;
- доступность кружков и секций;
- психологический климат в школе (отношения с учителями, одноклассниками).

4.4. **Информационная открытость и взаимодействие:**

- доступность и полнота информации на официальном сайте;
- работа в электронном дневнике (Сферум, ГИС «Моя школа»);
- оперативность ответов администрации на обращения;
- уровень взаимодействия классного руководителя с родителями.

4.5. **Доступность для лиц с ОВЗ** (при наличии запроса).

V. Обработка и анализ результатов

5.1. Ответственное лицо проводит статистическую обработку полученных данных:

- подсчет средних баллов по каждому вопросу и направлению;

- вычисление доли (процента) респондентов, положительно и отрицательно оценивающих различные аспекты;
- ранжирование проблем (выявление наиболее «слабых» мест).

5.2. По итогам мониторинга составляется **Аналитическая справка (отчет)**, которая должна содержать:

- описание выборки (количество участников, категории);
- обобщенные результаты в табличной или графической форме;
- выявленные проблемные зоны;
- динамику показателей (в сравнении с предыдущим периодом);
- выводы и адресные рекомендации для принятия управленческих решений.

5.3. Результаты мониторинга рассматриваются на:

- заседании Педагогического совета;
- заседании Управляющего совета (или Совета родителей);
- совещании при директоре.

5.4. На основе результатов разрабатывается **план мероприятий (дорожная карта)** по устранению выявленных недостатков и повышению качества образовательных услуг.

VI. Использование результатов мониторинга

6.1. Результаты мониторинга используются для:

- совершенствования образовательного процесса;
- корректировки рабочих программ и методик преподавания;
- улучшения материально-технической базы;
- повышения квалификации педагогических работников;
- подготовки к процедурам независимой оценки качества (НОК);
- информирования общественности (публичный доклад директора, сайт школы);
- стимулирования труда педагогов и администрации.

VII. Документация и отчетность

7.1. Материалы мониторинга (образцы анкет, сводные таблицы, аналитические справки) хранятся у ответственного лица в течение 3 лет.

7.2. Результаты мониторинга являются открытыми для всех участников образовательных отношений (за исключением персональных данных респондентов).

VIII. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения директором ГБОУ ООШ с. Гвардейцы и действует до принятия нового.

8.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на основании изменений законодательства РФ.

8.3. Ответственность за своевременное проведение мониторинга и достоверность полученных данных несет лицо, назначенное приказом директора.